营口市人民检察院物业服务采购项目需求

1. 项目采购需求

**（一）、岗位人员分工表（40人）**

**1、保洁岗位：14人**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务岗位** | **人数** |
| 办公楼内1-3层理石地面 | 2人 |
| 办公楼内4-7公共区域地面 | 2人 |
| 会议室2-3层  243多功能厅、326史荣誉室、308影音室、310物业餐厅、418会议室、420阅览室、534视频会议室、510会议室 | 1人 |
| 会议室5-7层  609会议室、627会议室、722电教室、724会议室、贵宾室、电控室、健身房、乒乓球室、台球厅、淋浴室、茶水间、水暖间 | 1人 |
| 地下室各用途室 | 2人 |
| 楼层1-7层  楼梯间、走廊、卫生间 | 2人 |
| 楼层1-7层  标牌、灯具、墙面、地面、公共部分的门窗、玻璃、楼顶屋面、裙楼屋面 | 1人 |
| 楼内电梯3组、健身房、乒乓球室、台球室、淋浴间 | 1人 |
| 楼外保洁  地下车库、车厩及台阶清洁、办公楼周边篮球场、地上停车位等设施的清洁、保洁、保养。 | 2人 |

**2、门卫岗位：10人**

|  |  |
| --- | --- |
| **服 务 岗 位** | **人 数** |
| 白班正门 | 2人 |
| 白班西门 | 2人 |
| 白班楼内 | 2人 |
| 夜班正门 | 2人 |
| 夜班楼内 | 2人 |

**3、维运岗位：6人，需持岗位资格证上岗**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服 务 岗 位** | **人 数** | **岗位资格证书** |
| 电 气 工 程 师 | 2人 | 电工具有特种作业操作证 |
| 电 梯 维 修 维 护 | 1人 |  |
| 空 调 技 师 | 1人 |  |
| 水 暖 工 | 1人 |  |
| 消 防 | 1人 | 监控员持有建（构）筑物消防员证 |

**4、食堂岗位：10人，需持岗位资格证上岗**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服 务 岗 位** | **人 数** | **岗位资格证书** |
| 主厨 | 1人 | 具有中级(四级）及以上厨师证 |
| 副厨 | 2人 | 具有中级(四级）及以上厨师证 |
| 面点师 | 1人 | 具有中级(四级）及以上中式面点师证 |
| 服务人员 | 6人 |  |

（二）服务要求

**1、保洁标准：楼内保洁的标准，要求达到四星级酒店标准。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 垃圾收集 | ⑴按楼层设置垃圾收集点，每天更换2至3次垃圾袋；每天早晨、中午、下午定时清理，垃圾日产日清。  ⑵垃圾运送人员定时收取垃圾桶内垃圾，保证垃圾桶内呈半空以下状态，方便办公室使用，回收完垃圾桶内垃圾后应重新铺好新垃圾袋，⑶垃圾分类收集、定点堆放；废弃涂料、油漆等流质性物质在运送途中注意窗口的封闭，防止溢流污染路面，垃圾运送途中应加在遮拦，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。  ⑷运送垃圾避让人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾；垃圾收集无突出噪音，无污染，全封闭，无垃圾外溢、气味四散、垃圾洒落。 |
| 2 | 公共区域及楼梯间 | ⑴保持各楼层公共区域和楼梯台阶清洁，每日打扫三次，并拖洗干净；水泥地面每周刷洗一次。  ⑵每日随时清理电梯口和通道摆放的烟灰缸内垃圾。  ⑶各楼层公共区域墙面、天花板每周除尘一次。  ⑷地面、楼梯间洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；检查一遍楼梯内纸屑、烟头不多于两处。  ⑸各楼层公共区域无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，大理石地面干净无灰尘，水泥地面干净无杂物、污迹；楼梯道内外门窗等要保持明亮、干净。 |
| 3 | 楼梯扶手、栏杆、窗台、开关 | ⑴每天擦抹一次，保持扶手护栏干净、无灰尘。  ⑵扶手护拦干净、光亮，清洁结束用干净纸巾擦拭检查50㎝无显著脏污。 |
| 4 | 一楼大厅门及2、3楼护拦玻璃 | ⑴每周擦抹两次，保持洁净、无灰尘。  ⑵护栏玻璃随时擦抹保持洁净。 |
| 5 | 天花板、公共灯具 | 每月除尘两次，天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 6 | 电梯门与轿箱及电梯厅（含7楼电梯门） | ⑴电梯厅清扫两次，拖洗一次，电梯地面随时清洁。  ⑵每周对电梯门壁轿箱打蜡上光一次。  ⑶轿箱顶部每周清洁一次。 |
| 7 | 消火栓、指示牌、信报箱 | 隔一天擦抹一次，保持干净无灰尘、无污迹。 |
| 8 | 大厅（1-3楼） | ⑴日常卫生随机保洁。  ⑵大理石地面干净，无灰尘，瓷砖地面干净无杂物。 |
| 9 | 会议室 | ⑴保洁人员着装干净整洁，特别在会议期必须要保持良好形象；  ⑵会议室桌椅地面每日打扫，会议室随时保持备会状态。  ⑶会议结束后，查看有无遗留物品，如发现应及时与会议接待人联系，并保存好；  ⑷及时清理茶杯和矿泉水，及桌面、地面卫生；  ⑸查看桌椅是否完好并摆放整齐，以备下次会议使用；  ⑹严格做好保密工作，不询问、议论、外传会议内容和领导讲话内容，不带无关人员进入工作间。 |
| 10 | 公共卫生间 | ⑴保持卫生间地面、台面、墙面、坑内等清洁，遇有人员流量超大，应保持人走立即清扫。保洁时悬挂醒目标识：（清洁内容包括：通风换气；冲洗洁具；清扫地面垃圾，清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用百洁布擦洗洗手盆并冲洗干净；用毛巾抹墙面、台面、开关、门牌、镜面；清洁地面；补充卷纸、擦手纸、洗手液；喷洒空气清新剂，小便器内放置香球等。  ⑵每日早上用玻璃清洁工具清洁公共卫生间的玻璃镜面；每天一次用毛巾擦拭灯具；每月两次对公共卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。卫生间室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无灰尘、蜘蛛网，墙壁干净，便器洁净无黄渍。 |
| 11 | 楼内鼠害蚊蝇 | 需定期处理，保证无鼠害蚊蝇 |
| 12 | 一楼办案区 | 日常卫生随时保洁 |
| 13 | 健身房、乒乓室、台球厅和淋浴间 | 每日清洁两次，健身器材保持清洁。地面、墙面保持洁净。洗化用品由甲方提供。 |

**楼外公共区域保洁标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 停车场、外车道台阶及车厩 | ⑴每日清扫一次车库的纸屑和垃圾；每日用水拖把拖一次场地。  ⑵每日清洁墙面及箱柜上的灰尘，及时清除地下室进出口的垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净。  ⑶每周打开地下室、车库的集水坑和排水沟盖板彻底疏通冲刷一次；每周擦洗一次门窗、消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施。  ⑷每月进行两次地下室灭杀工作，地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无明显灰尘无油迹、无满天飞迹和杂物；无异味、空气流通；管道标识清楚，油漆鲜亮，无脱落、无锈迹；标识、指示牌等公共设施无明显灰尘；墙面、管线无污迹、无灰尘。  ⑸每日清扫外车道及台阶及车厩，定期洗刷地面。 |

**周期性保洁**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 公共区域玻璃 | 每年三次进行清洁（4月、7月、10月） |

**工作时间**

4-7楼6：00-16：30

1-3楼6：30-17：00

周六、周日早6：30—12：00，工作时间内在岗不得少于10人。

会议室：8：20-17：00（有会议时按会议安排调整时间，开会前提前2小时到岗，会议结束后恢复会议室备会状态后方可下班）

**保洁检查的标准**

1、保洁员每天必须按保洁标准规定打扫,由保洁班长每日巡视.

2、禁止在单位洗涤工作服以外的个人衣物.

3、1-7楼保洁人员，在按规定完成保洁工作外，要坚持巡查，及时发现问题及时清扫。

4、严禁在室内使用明火点燃如纸屑、报纸等垃圾避免造成火灾。

5、卫生间垃圾筒要及时清理。

6、保洁区域内的消防设施要保持无灰尘，办公指示牌摆放规范、干净无尘。

7、在责任区内发现的各类问题要在最快的时间内解决如自己不能解决的要及时向保洁主管报告，或与甲方报告。

8、统一着装，保持良好的工作形象，上班时间内着装与个人卫生要保持干净、整洁、整齐。工作时间内禁止闲谈、严格遵守保密守则，不询问、议论。

9、经常检查会议室的设施、桌椅、灯泡，保证其正常运行和使用，发现问题及时报修。

10、认真做好所属大、中、小会议室的保洁工作，确保“七无”（无灰尘、死角、垃圾、污垢、蚊蝇、臭味）。

12、爱护使用会议室内的各类用品，如因使用不当造成损坏的，如确是个人原因造成的由个人负责赔偿。

13、早上班后、晚下班前要对会议室进行检查，防止丢失和人为破坏；关闭和水源避免出现事故灾害。

14、地下室垃圾及时清运，并保证周围环境清洁。

15、地下车库、地面卫生清洁。

16、正门车厩定期清扫无垃圾（冬季除外），雨雪天要随时清理。

17、健身室及乒乓室健身器材无灰尘，地面无水渍。

18、淋浴间墙面地面随时清理，做到无水渍、无灰尘。储物柜无灰尘、无垃圾。

**处罚标准**

1、甲方日常保洁卫生每天抽查三次,达不到卫生标准一次罚款300元,二次罚款500元，三次以上辞退当值岗位保洁人员。

2、周期保洁卫生每月抽查,一次不符合卫生标准要求,罚款1000元,并限期整改,整改后达不到标准,甲方有权扣除季度保洁服务费的30%做为处罚金。

3、季度保洁卫生随机抽查,三次达不到卫生保洁标准,甲方有权提前终止服务合同,并从季度结算保洁服务费中扣除50%的处罚金.

4、甲方对每次巡检抽查结果记录备案，对检查时发现不符合卫生标准的问题，处罚金将从甲方付给的乙方的费用中扣除，甲乙双方盖章、签字。

**2、门卫服务**

**（1）人员要求：**不少于10人。年龄要求：45岁以下男性，身体健康，责任心强，无犯罪前科。

**（2）服务内容与标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 白班门岗6人  （楼内：2人;西门：2人;正门2人） | 门卫人员必须认真执行办公楼的安全、门禁的相关制度并填写相关报表、异常事件的汇报。门卫人员必须为人正直，作风正派，着装整洁，对工作有高度的责任感，不玩忽职守。 对外来人员、车辆的审核与放行及停车场的车辆摆放；维持办公大楼内外区域的正常工作秩序、治安秩序，消除隐患于萌芽状态，防患于未然。负责办公楼内、外的公共秩序，对来访客人要文明礼貌主动，负责联系相关部门人员进行接待、登记。阻止院外影响机关正常办公环境的行为;负责报纸、刊物、信函、邮件的接收、保管工作。 |
| 2 | 夜值门岗4人（正门2人;楼内2人） | 夜间巡检楼内门窗是否关闭,随时查看公共设施的安全运转及院内巡逻，注意防火、防盗。认真履行值班登记制度，夜班值班中发现外来人员要仔细盘问，做好来往车辆登记，交接班时移交清楚，责任明确。 |

**（3）考核细则与处罚标准：**

对门卫工作的考核，按月实施责任人负责制，结果记录备案，对检查时发现违规问题，扣款将从甲方按月付给乙方的物业服务费中扣除，具体规定如下：

（1）日常管理

1、不服从管理、指挥的行为，一次扣500元。

2、迟到、早退、脱岗、睡岗（白天），每查处一次扣200元。

3、责任区卫生不合格，每查处一次扣200元。

5、干与工作无关事情，每查处一次扣200元。

6、酒后上岗或者在岗喝酒每查处一次扣300元。

（2）门卫管理

1、不能礼貌用语，文明工作，每查处一次扣200元。

2、未经登记放入外来人员，或许可后对外来人员没有进行检查、登记进入办公楼，或异常现象未向上级报告，每查处一次扣300元。

3、物资出入办公楼大门，没有有效出门证放行，每查处一次扣300元。

4、推销、上访和其他闲散人员混入楼内每次扣500元。

（3）巡逻管理

1、巡逻不认真，应检查部位疏漏，每查处一次扣200元。

1. 楼内走廊照明未按时关毕，每查处一次扣200元。
2. 夜间未进行巡查，每查处一次扣200元。

4、巡逻记录不真实、记录不完整，或无文字记录，每查处一次扣200元。

（4）楼前门卫岗管理

1、楼前不按要求规定引导车辆错停错放，每查处一次扣200元。

2、门外车辆停放无序，或发生阻塞现象，每次查处一次扣200元。

3、不按规定着装，每查处一次扣200元。

4、与司乘人员发生冲突，扣罚当月工资。

5、衣冠不整，不能礼貌待人，每次查处扣200元。

6、不能及时向维修部门汇报电梯异常运行情况，每次查处扣300元。

7、使上访或闲散人员混入主楼办公区域，每查处一次扣500元。

8、不能礼貌文明用语，态度恶劣，每查处一次扣500元。

**（**5）西门岗管理

1. 门前车辆堵滞，每次查处扣200元。
2. 门前车辆乱停乱放，每次查处扣200元。
3. 衣冠不整，不能礼貌待人，每次查处扣200元。

**4、维运服务：**

**(** 1)、人员要求：不少于6人，年龄要求50岁以下，体正貌端，必须持岗位资格证上岗。（电气工程师：电工具有特种作业操作证；消防：监控员持有建（构）筑物消防员证）

( 2)、服务内容与标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务标准 |
| 1 | 电气2人 | 每天电气巡检，保证办公楼内电力设备运行安全，负责办公楼电气设备维修、保养，重点检查现场电源、接线端子、线路或电缆线是否连接正常，测量设备参数设置是否有变化，各阀门位置、变送器是否良好运行。办公楼用电照明器具维修及更换，遇电气急迫性报修，须最短时间内到达现场，提出排查方案及时上报。 |
| 2 | 电梯1人 | 每日巡检机房设备、轿厢运行、轿门运行、三方通话，井道设备、底坑部件（缓冲器、安回开关）等，确保电力正常送电，采取经常性维护、检查，发现电梯存在安全隐患需要更换安全部件和主要受力构件的，要按要求及时更换、维修，使其符合相应运行参数，预防故障发生，确保电梯正常运行。严格执行每年向检验机构报检，检验合格方可使用。 |
| 3 | 空调1人 | 每日巡检中央空调主机、压缩机是否运转平稳，无异响，各水管接头和阀门不漏水，各阀门开度位置是否合理，各管道无异常振动，减震装置减震效果是否良好，检查主电源是否缺相，电压是否符合机组要求，检查各种安全保护装置是否安全可靠。地源空调机组、智能控制系统监视器，温度、压力、流量等动作数据是否达到要求。夏季制冷时，早开晚闭。冬季制热供暖时，24小时运转，根据天气温度、工作环境情况，调整空调机组制热工作，以节约用电费用。 |
| 4 | 水暖1人 | 负责办公楼各项水暖维修及其它杂修工作，遇水暖紧急性报修，须15分钟内到达现场，业主提出的意见、建议，要及时回复。 |
| 5 | 消防1人 | 消防巡检应按防火管理作业文件规定的巡检内容进行检查，熟悉消防设施、设备、器材和楼宇分布情况，能及时排查火险隐患，纠正违章作业。保证消防通道及疏散出口畅通无阻。掌握预防火灾的措施。懂得扑救火灾的办法，懂得逃生疏散方法。经常巡视消防器材，防止过期。 |

(3)、**服务职责**：要求全体技术人员24小时，切实保障办公楼供电、供水、空调、消防系统安全稳定运行。

(4)、**考核细则与处罚标准**

1、机组运行时，不按规定违规操作者，造成损失罚款1000元。

2、 认真执行各岗位值班制度，违规脱岗者罚款300元。

3、夜间巡查不按制度执行者，违规者罚款500元。

以上二次警告罚款2000元，三次以上甲方有权要求服务单位更换服务人员，并从甲方给付乙方季度服务费中扣除30%的处罚金。

**检查及处理机制**

为强化管理，推进营口市人民检察院物业服务规范化运作，确保物业服务质量不断提升，塑造良好的整体环境形象，特制定《营口市人民检察院物业保洁服务日常监管考核评价办法》，具体如下：

    1、物业保洁服务由中标方对应的部门负责日常监管工作，对应部门项目经理为项目监管责任人，院方行政处为项目监管负责人。

    2、中标方监管责任人必须严格依照合同、招投标文件、及相关要求，着实督导和沟通，确保物业保洁服务有序开展。

    3、院方行政处进行定期和不定期日常工作监管。每周不少于三次现场检查物业服务情况，并将检查、了解结果及时反馈中标方整改，同时记录备案，作为校验整改和月度考核评价依据。

    4、每周一次的院方行政处会同中标方管理人员联合检查相关业务开展情况，沟通解决发现的问题和物业服务管理意见及建议，并将检查情况书面简述列报院方行政处，作为监管负责人掌握动态变化的内容之一。

    5、每月一次由监管负责人组织相关人员进行相关托管范围工作大检查，对检查结果进行点评并形成书面点评意见列报总务考核评价收集人，由收集人汇总提交综合处，作为掌握物业管理服务整个动态变化内容之一。

    6、实行每月一次的考核评价制。考核评价采用百分制，分别由全院各部门及科室考核与评价，按5：5制鉴定考核评价结果，即部门及科室考核评价占50%，行政处占50%。每月5日前下发数量20张， 10日前汇总上报，由综合处负责人签注综合考核评价意见后回收、装订、存档，同时复印一份反馈中标单位。

    7、考核评价结果与费用支付、续签合同、招投标挂钩，具体如下：

**1）**：具体每次综合评分为（100分），低于90分的，分值在80-89.9分的,每下降1分扣除当月服务费的2%；分值在79.9-75分的,每下降1分扣除当月服务费的3%；分值在75分以下的,每下降1分扣除当月服务费的5%；服务期内累计二次满意分低于75分的，按每下降1分扣除当月服务费的5%外，并对参标商进行劝退；服务期内累计三次满意分低于75分的，院方有权终止合同；满意分在90分（含）以上，按正常费用支付

**2）**：全年考核评价结果平均高于95分（含95分）的一律续签托管合同或重新招投标的首选单位；85-94分的作为续签托管合同或重新招投标考虑单位；低于75分一律不再考虑续签托管合同或参与重新招投标。

8、为了保障整体保洁服务体系的质量，要求中标方保证保洁人员和管理人员的在岗人数，标准为30人，每次抽查少1人，扣中标单位500元，以此类推

9、员工在上班时间不得做私活和捡废品变卖违反除在月考核扣分外，每人每次扣中标单位200元。

10、院方行政处每月对中标方进行两次全体员工考勤检查，月人员更换不超3﹪。

**4、食堂服务**

**(1)、人员要求：** 厨师3人(主厨1人，副厨2人）、面点师1人、服务人员6人（1名服务人员兼职管理员）（主厨：具有中级(四级）及以上厨师证；副厨: 具有中级(四级）及以上厨师证; 面点师: 具有中级(四级）及以上中式面点师证）

**(2)、岗位职责标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 岗位职责 |
| 1 | 厨师3人(主厨1人，副厨2人） | 1、负责食堂主副食、调料、餐具用品等的保管和验收，保证食品不变质、不霉烂、不损坏、不丢失，发现问题及时汇报。  2、充分利用食堂食材，做好饭菜，安全操作，预防事故和食物中毒，搞好每日二餐的营养配餐。  3、主动平衡库存食物，及时向食堂管理员提供采购物品的需求信息，防止缺食材影响伙食质量。  4、负责食堂的日常管理工作，食堂食品及餐具等物品不得外借，非工作人员不得要求随便进入，下班要加锁，做好防盗、防火、防潮、防鼠工作。  5、与食堂服务人员共同承担食堂卫生保洁工作，认真执行《食品卫生法》，做到食堂窗明几净，餐具清洁，按期消毒，生熟分开，放置整齐，厨具无油污。  6、认真完成领导交办的临时性工作。  7、严格按操作规程使用各配套设施，做到节能降耗。 |
| 2 | 面点师1人 | 1、负责蒸、煮、加工各种面食、面点及各种未制成品。  2、负责餐厅日常所需所有面食的加工制作。  3、保管好各种备用原料，保证原料质量，按要求存放指定地点。  4、严格执行食品卫生法，把好食品卫生关，确保食品的质量卫生。  5、正确熟练操作面点间设备设施，做好设备设施保养。  6、具有工作责任心，爱岗敬业。  7、有较强的安全生产意识，严格按操作规程使用设备，下班前要认真检查水、电、气是否关闭。 |
| 3 | 服务人员6人 | 1、热爱服务工作，认真完成本职工作，做好每日食品原料的粗加工。  2、搞好卫生工作，严格执行《食堂卫生管理制度》，对各类餐具、用具要及时清洗和消毒。同时要经常冲洗地面、台面，保持加工间和餐厅桌面的整洁卫生，协助厨师做好其他工作。  3、做好开餐前准备工作，开餐时精神集中，态度和蔼、准确无误，同时抓好节约工作。  4、餐后结束后及时清洗并打扫好卫生。 |
|  | 管理员 | 1、按每日菜单采购一切主副食品、炊事用具等物品，精打细算，注意成本节约。  2、把好食品卫生关，坚决不买腐烂变质的食品。  3、采购的物品往来账目注意及时结算，做到日清月结。  4、严格执行验收制度，对购进食材要计量计价验收，物票要核对准确，发现数量不符，食品变质，拒绝接受。  5、建立帐册，严格领用制度，发货要凭领料单和付货凭证做到随发随记，账物相符、推陈出新。  6、加强仓库管理，对库存物资、干货要做到堆放整齐，防霉变，鲜货要做到及时加工，储藏。 |

**(3)、卫生要求**

3.1保证食堂餐厅室内外卫生清洁。食堂餐厅室内外卫生是指内到厨房卫生，外到餐厅、食堂洗手间及周边环境卫生。各项餐饮标准都要达到国家有关标准规定并建立食品留验制度。招标方主管部门将不定时组织人员进行检查监督，发现问题及时整改。

3.2食堂工作人员必须持有效健康证上岗，搞好食品卫生、个人卫生和环境卫生。做好消毒工作，把住病从口入关，严防食物中毒和食源性疾病。严格执行安全管理制度，做好防火、防盗，杜绝事故发生。

**(4)、管理要求**

4.1食堂工作人员要求统一着装，规范化管理。

4.2 掌握当天的食品安全，工具、设备摆放情况。

4.3负责制定菜谱，做好记录。

4.4对厨房的出品质量，控制食品原料、采购时间、数量和品质，做好索要“五证”，登记入库。

4.5注重厨房和食品卫生工作，组织员工学习食品卫生知识，严格执行有关规定，每天检查厨具、餐具、工作区卫生及员工卫生，确保达到优秀餐饮单位标准和符合食品卫生规定要求，检查冰箱和原料，严禁使用冷冻期过长、容易变质腐败的食品。严格落实食品留样制度，杜绝食物中毒等问题发生。

4.6加强厨房的设备设施管理，维护厨房设施，使之保持完好。

4.7注重厨房安全防火工作，落实安全防火责任岗位，检查监督每天放工前水、电、气、各系统设施消防隐患和安全因素，负责对食堂烟道清理，切实预防火灾事故的发生，确保食堂安全。

4.8按检察院要求做好外来人员就餐服务。

**(5)、质量要求**

食堂烹制的食品，必须符合食品卫生安全质量标准，做到饭菜可口充足，确保热饭热菜，营养搭配。注重食品的营养质量和色香味搭配，营养均衡。招标方主管部门定期调查满意度，满意度不达标将责令整改，屡教不改将终止合作。

**(6)、食材采购要求**

6.1采购员应严格按照招标方食堂食材采购标准执行，不得偷工减料，招标方主管部门将安排专人不定时抽查，对食材采购质量、数量进行监督。

6.2采购食材必须符合国家有关食品安全的标准和规定。 禁止采购有毒、有害、腐烂变质、酸败、霉变、生虫、污秽不 洁、混有异物或其他感官性状异常的食品、无检验合格证明的肉类食品、超过保质期限及其他不符合食品标签规定的定型包装食品、无食品生产许可证的食品生产经营者供应的食品；禁止采购转基因豆油等食材，确保就餐人员安全。

6.3采购定型包装食品及其原料必须查验供应商“五证一票”(生产厂商的《食品生产许可证》、《营业执照》、同批次食品检验《合格证》、供应商的《食品流通许可证》、《营业执照》和进货票据“一票通”)。

采购散装食品及其原料时进行色泽、气味、滋味和形态等感官性状检查，并查验“五证一票”。

查验的“五证一票”与采购食品名称、商标、批号或生产日期相一致。

6.4采购人员应保管好采购食品的来源相关票据资料，落实台账管理制度;注意个人卫生并随时接受卫生监督。

6.5严格食材出入库登记制度。由保管员验收过称，对出入库食材实行登记签字制度。

**(7)、服务态度要求**

食堂工作人员要服从领导，听从安排，同时要和蔼、亲切；服务态度端正、主动热情、礼仪规范，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致，使用文明用语。

**附件：服务月考评表**

**月份物业服务月考评表**

为创建整洁舒适的工作环境，请各科室就物业服务工作情况进行真实考评，并提出意见和建议，以便进一步提高物业管理质量和服务水准。

考核部门： 被考核单位：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 服务规范性和质量控制 | 人力保障符合性控制 | 安全生产、应急能力、节能控制 | 评分标准 |
| 评分等级 | 控制优良：35~40分  控制一般：31~34分  控制较差：  0~30分 | 符合性优良：25~30分  符合性一般：22~25分  符合性较差：  0~22分 | 控制优良：25~30分  控制一般：22~25分  控制较差：  0~22分 | **保洁岗位：楼内保洁的标准，要求达到四星级酒店标准，楼外公共区域保洁、周期性保洁符合要求**  **评分优良：**项目实施单位能充分兑现保洁清扫要求，无明显的责任投诉行为，服务规范，质量优良，人力保障到位，稳定性好，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合到位。  **评分一般：**项目实施单位基本兑现保洁清扫要求，有违反过错行为，性质一般（投诉3条以上或不满意见5条以上），服务规范性较好，质量较好，人力保障基本到位，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合较好。  **评分较差：**项目实施单位保洁清扫要求兑现率较低，被服务对象意见突出或投诉较多（超过10项），质量、服务、人力保障、安全生产、应急能力、节能控制等重要环节存在明显缺陷。 |
| **门卫服务：白班门岗认真执行办公楼的安全、门禁的相关制度并填写相关报表、异常事件的汇报；夜值门岗履行值班登记制度**  **评分优良：**项目实施单位能充分兑现门卫服务，无明显的责任投诉行为，服务规范，质量优良，人力保障到位，稳定性好，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合到位。  **评分一般：**项目实施单位基本兑现门卫服务，有违反过错行为，性质一般（投诉3条以上或不满意见5条以上），服务规范性较好，质量较好，人力保障基本到位，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合较好。  **评分较差：**项目实施单位门卫服务兑现率较低，被服务对象意见突出或投诉较多（超过10项），质量、服务、人力保障、安全生产、应急能力、节能控制等重要环节存在明显缺陷。 |
| **维运服务：人员配备齐全，持证上岗。技术人员24小时，切实保障办公楼供电、供水、空调、消防系统安全稳定运行**  **评分优良：**项目实施单位能充分兑现维运服务，无明显的责任投诉行为，服务规范，质量优良，人力保障到位，稳定性好，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合到位。  **评分一般：**项目实施单位基本兑现维运服务，有违反过错行为，性质一般（投诉3条以上或不满意见5条以上），服务规范性较好，质量较好，人力保障基本到位，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合较好。  **评分较差：**项目实施单位维运服务兑现率较低，被服务对象意见突出或投诉较多（超过10项），质量、服务、人力保障、安全生产、应急能力、节能控制等重要环节存在明显缺陷。 |
| **食堂服务：人员配备齐全，持证上岗。提供食堂服务满足要求**  **评分优良：**项目实施单位能充分兑现食堂服务，无明显的责任投诉行为，服务规范，质量优良，人力保障到位，稳定性好，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合到位。  **评分一般：**项目实施单位基本兑现食堂服务，有违反过错行为，性质一般（投诉3条以上或不满意见5条以上），服务规范性较好，质量较好，人力保障基本到位，安全生产无责任事故发生，应急及处置配合较好。  **评分较差：**项目实施单位食堂服务兑现率较低，被服务对象意见突出或投诉较多（超过10项），质量、服务、人力保障、安全生产、应急能力、节能控制等重要环节存在明显缺陷。 |
| 分值 | 0~40 | 0~30 | 0~30 |  |
| 得分 |  |  |  |  |
| 考核评价与建议 | 签名： 日期： | | | |
| 说明备注 |  | | | |

二、其他要求;

1、履约时间：合同签订后10个工作日内完成合同履行的准备工作，从2022年5月11日开始。

2、服务地点：营口市人民检察院。

3、采购方式：公开招标。

4、最高限价：170万元。

5、采购服务期限为三年，合同一年一签，保洁、保安、运维、食堂共计40人。

6、付款方式：合同付款按合同价格按月考核后支付，物业人员需按甲方要求标准支付伙食费。

7、服务支持：按采购文件要求执行。

8、在甲方配合下办理食品经营许可证。

9、招标评分细则附后

10、采购单位：营口市人民检察院

10、联系人：郝占和 0417-6670172 13841750033

营口市人民检察院

2022年3月11日